

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

NCD グループは、行動規範に「顧客満足の向上」を掲げ、お客様の声には真摯に耳を傾け、スピーディで誠実な対応を心がけて、お客様との永続的な信頼関係を築き、高い満足を提供することに努めています。

しかしながら、一部のお客様からのいわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為により、従業員の人格や尊厳が脅かされる場合があります。カスタマーハラスメントの具体例として以下のようなものがありますが、これらに限られるものではありません。

- 暴言や暴力
- 合理的な理由がないにもかかわらず、過剰な対応や即時対応を執拗に要求する行為
- 事実に基づかない苦情や、明らかに理不尽な補償を求める行為
- 性的な発言や行動
- 性別、年齢、国籍、信条などに基づく差別的な発言や態度
- 必要以上に威圧的な言動を行うこと
- 長時間の拘束
- SNS などを利用し、事実に反する情報を流布して従業員や会社の名誉を傷つける行為

これらの行為は、従業員の心身に多大な負担を与えるだけでなく、職場環境にも深刻な影響を及ぼします。

NCD グループは、こうしたカスタマーハラスメントを断じて容認せず、以下の方針に基づき対応します。

### 1. 従業員の人權と尊厳を守る

お客様の要求や言動についてその意図を十分に理解しようと努める一方で、従業員一人ひとりの人權と尊厳を守ることを最優先とし、社会的通念を逸脱する行為には毅然とした態度で対応します。

### 2. 迅速な報告と適切な対応

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに上司または相談窓口へ報告できる体制を構築します。また、相談内容に基づき、法的措置を含めた適切な対応を組織的に行います。カスタマーハラスメントの程度によっては、業務やサービスの一時停止、または契約の解除など、必要な措置を講じます。

### 3. 教育と啓発活動の実施

従業員が適切に対応できるよう、定期的な教育や研修を実施します。また、全従業員が共通認識を持てるよう、カスタマーハラスメントに関する啓発活動を継続的に行います。

NCD グループは、これらの方針を従業員と共有し、お客様との良好な関係を築くと同時に、従業員が安心して働ける職場環境を維持してまいります。